

## IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitve v oblaku, ki jih IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni podjetje ali njegove pooblaščen uporabnike ali prejemnike storitev v oblaku. Ponudba in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

### 1. Storitev v oblaku

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (storitev v oblaku) zagotavlja:

- a. arhiviranje z visokimi hitrostmi;
  - nalaganje, indeksiranje in arhiviranje generiranih natisnjenih izhodnih podatkov, kot so poročila, računi, izjave, pravilniki, razlage koristi, plačilne/kreditne transakcije itd.;
  - prilagodljivost za upravljanje velikih podatkovnih datotek z več dokumenti;
  - podporo za različne oblike zapisa datotek, npr. PDF, AFP, LineData, XML;
- b. samodejno indeksiranje;
  - program v oblaku za nalaganje in indeksiranje, ki samodejno ekstrahira metapodatke iz poročil, izjav itd., ter poseljuje indeksna polja v relacijskih bazah podatkov za namen učinkovitega iskanja in pridobivanja;
- c. učinkovito uporabo prostora za shranjevanje,
  - arhivirane podatke, stisnjene za namen učinkovite uporabe prostora za shranjevanje;
- d. arhiviranje s pretekom veljavnosti dokumentov;
  - za namen nadaljnega optimiziranja uporabe prostora za shranjevanje določanje poslovnih pravilnikov tako, da samodejno prekličejo veljavnost arhiviranih podatkov glede na vrsto poročila/izjave itd.;
- e. arhiviranje bančnih transakcij za namen skladnosti s standardi XML;
- f. spletni in mobilni dostop do arhiviranih izjav, poročil itd.;
- g. iskanje po celotnem besedilu je lahko omogočeno;
- h. redno razpošiljanje poročil izbranim notranjim uporabnikom;
- i. replikacijo produkcijskih podatkov na sekundarni lokaciji in podporo za obnovitev po hudi napaki;
- j. varno, enonajemniško zasebno infrastrukturo z visoko razpoložljivostjo, ki jo zagotavljata dva podatkovna centra;
- k. spremljanje produkcijskega okolja 24 ur na dan, 7 dni v tednu.

Vse zgoraj navedene funkcije so na voljo z nakupom zahtevanih pooblastil za IBM-ovo storitev Content Manager OnDemand on Cloud, kot je opisano spodaj.

#### 1.1 Zahtevana pooblastila

Naročnik mora pridobiti naročnino na pooblastila za osnovno ponudbo storitev in prostor za shranjevanje, kot je navedeno spodaj.

##### Pooblastilo za osnovno ponudbo storitev

- Vsaka osnovna ponudba storitev predstavlja zmogljivost obdelave določene količine obsega podatkov in uporabniških operacij v opredeljenih časovnih obdobjih, kot je opisano spodaj. Opisi zmogljivosti so smernice v pomoč naročniku pri izboru ustrezne konfiguracije za namenjene delovne obremenitve, dejanski rezultati pa lahko variirajo glede na specifične naračnika.
- Vsak primerek osnovne ponudbe storitev vključuje namestitve do 10 različnih definicij aplikacije za poročanje ali definicij izkazov. Namestitve dodatnih definicij aplikacije za poročanje/vrst izjav je mogoče zahtevati kadarkoli z nakupom dodatnih, izbirnih pooblastil za IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition OnDemand Setup, kot je navedeno spodaj, za dodatno ceno.
- Vsak primerek osnovne ponudbe storitev vključuje tudi razvojno okolje, ki je namenjeno le za razvoj in testiranje. Tega razvojnega okolja ni dovoljeno uporabljati za produkcijske namene.

Naročnik mora kupiti dodatna pooblastila za Content Manager OnDemand Storage, ki se uporabljajo s to konfiguracijo.

#### **1.1.1 IBM Content Manager OnDemand Silver**

- a. Nalaganje in indeksiranje dokumentov PDF: ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Silver zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 50 GB podatkov v obdobju 12 ur.
- b. Nalaganje in indeksiranje dokumentov AFP in/ali dokumentov z vrstičnimi podatki: ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Silver zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 900 GB podatkov v obdobju 12 ur.
- c. Nalaganje in indeksiranje dokumentov PDF s hkratnim iskanjem/pridobivanjem dokumentov: ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Silver zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 30 GB podatkov s 60.000 hkratnimi operacijami iskanja in pridobivanja dokumentov v obdobju 12 ur.
- d. Nalaganje in indeksiranje dokumentov AFP in/ali dokumentov z vrstičnimi podatki s hkratnim iskanjem/pridobivanjem dokumentov: ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Silver zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 30 GB podatkov s 60.000 hkratnimi operacijami iskanja in pridobivanja dokumentov v obdobju 12 ur.

#### **1.1.2 IBM Content Manager OnDemand Gold**

Ponudba Gold zagotavlja 2-kratno zmogljivost obdelave v primerjavi s ponudbo Content Manager OnDemand Silver:

- a. Nalaganje in indeksiranje dokumentov PDF: ko naročnik predloži dokumente v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Gold omogoči nalaganje in indeksiranje do 100 GB podatkov v 12-urnem obdobju.
- b. Nalaganje in indeksiranje dokumentov AFP in/ali dokumentov z vrstičnimi podatki: ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Gold zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 1800 GB podatkov v obdobju 12 ur.
- c. Nalaganje in indeksiranje dokumentov PDF s hkratnim iskanjem/pridobivanjem dokumentov: ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Gold zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 60 GB podatkov s 120.000 hkratnimi operacijami iskanja in pridobivanja dokumentov v obdobju 12 ur.
- d. Nalaganje in indeksiranje dokumentov AFP in/ali dokumentov z vrstičnimi podatki s hkratnim iskanjem/pridobivanjem dokumentov: ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Gold zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 1 TB podatkov s 120.000 hkratnimi operacijami iskanja in pridobivanja dokumentov v obdobju 12 ur.

#### **1.1.3 IBM Content Manager OnDemand Platinum**

Ponudba Platinum zagotavlja 5-kratno zmogljivost obdelave v primerjavi s ponudbo Content Manager OnDemand Silver:

- a. Nalaganje in indeksiranje dokumentov PDF: ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Platinum zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 250 GB podatkov v obdobju 12 ur.
- b. Nalaganje in indeksiranje dokumentov AFP in/ali dokumentov z vrstičnimi podatki: ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Platinum zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 4,5 TB podatkov v obdobju 12 ur.
- c. Nalaganje in indeksiranje dokumentov PDF s hkratnim iskanjem/pridobivanjem dokumentov: ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Platinum zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 150 GB podatkov s 300.000 hkratnimi operacijami iskanja in pridobivanja dokumentov v obdobju 12 ur.
- d. Nalaganje in indeksiranje dokumentov AFP in/ali dokumentov z vrstičnimi podatki s hkratnim iskanjem/pridobivanjem dokumentov: ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Platinum zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 2,5 TB podatkov s 300.000 hkratnimi operacijami iskanja in pridobivanja dokumentov v obdobju 12 ur.

#### 1.1.4 Pooblastilo za prostor za shranjevanje

Naročnik mora kupiti ustrezno količino ponudbe IBM Content Manager OnDemand Storage, ki bo konfigurirana z izbranim primerkom ponudbe osnovne storitve.

### 1.2 Izbirne funkcije

#### 1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition

Naročnik lahko kadar koli kupi dodatna poročila/izjave ali definicije aplikacij za namestitev na zahtevo. Vsako pooblastilo zahteve zagotavlja namestitev največ 10 poročil/izjav ali definicij izhodni podatkov aplikacij.

#### 1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Development Environment

Naročnik lahko kupi ločen primerek za namene razvoja in preizkušanja. IBM Content Manager OnDemand Development Environment je namenjen izključno za razvoj in preizkušanje. Tega razvojnega okolja ni dovoljeno uporabljati za produkcijske namene.

- Razvojno okolje ne zagotavlja visoke razpoložljivosti ali obnovitve po hudi napaki.
- V razvojno okolje ni vključena nobena definicija količine poročil/izjav. Naročnik lahko kupi definicijo izhodnih podatkov poročila/aplikacij za Content Manager OnDemand on Cloud.
- Razvojno okolje je na voljo s 500 GB prostora za shranjevanje. Če naročnik potrebuje več prostora, lahko pridobi dodatna pooblastila za ponudbo IBM Content Manager OnDemand Storage.

## 2. Opis zaščite

Te storitve v oblaku so v skladu z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe v IBM-ovih načelih glede varnosti in zasebnosti podatkov ne bodo zmanjšale zaščite storitev v oblaku.

## 3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitve v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

### 3.1 Stroški za razpoložljivost

Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitev v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri kakršni koli diagnozi in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitve v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za utemeljen zahtevek iz naslova pogodbe o ravni storitev (SLA) bo v obliki dobropisa pri naslednjem računu za storitve v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitve v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Čas nerazpoložljivosti je povezan s celotno sistemsko nerazpoložljivostjo (ne tiče se specifičnih funkcij) in se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitev v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovano ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uveljavil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitev v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 50 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitve v oblaku.

### 3.2 Ravni storitve

Storitev je zasnovana tako, da je visoko razpoložljiva s ciljem, da je razpoložljiva zunaj oken za vzdrževanje. Če pa sistemska razpoložljivost pade pod prage, navedene v nadaljevanju, se lahko zahtevajo storitveni dobropisi s postopkom, ki je predhodno opredeljen.

Razpoložljivost tekom pogodbenega meseca	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
<99 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
<90 %	50 %

\* Če je naročnik storitve v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitve v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 500 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu – 500 minut nerazpoložljivosti = 42.700 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8-odstotno razpoložljivost tekom pogodbenega meseca
---	--

#### 4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo prek spletnega sistema za poročanje o težavah ali telefona. IBM bo zagotovil kontaktne informacije za tehnično podporo in povezane informacije ter postopke. Tehnična podpora je ponujena v okviru storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba. Odzivni časi se razlikujejo glede na naravo in resnost težav, kot je prikazano spodaj.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore
1	<b>Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve:</b> Nedelovanje funkcije, ki je odločilnega pomena za poslovanje ali izpad odločilnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure
2	<b>Velik vpliv na poslovanje:</b> Uporaba funkcije poslovne storitve ali delovanja storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur
3	<b>Manjši vpliv na poslovanje:</b> Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur
4	<b>Minimalen vpliv na poslovanje:</b> Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne

## 5. Informacije o pooblastilih in obračunavanju

### 5.1 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. **Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil za vsak primerek storitev v oblaku, ki je na voljo za dostop in uporabo v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- b. **Terabajt** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Terabajt znaša 2 na 40. potenco bajtov. Naročnik mora pridobiti primerna pooblastila za pokritje skupnega števila terabajtov, ki so jih storitve v oblaku obdelale tekom obdobja merjenja, navedenega v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- c. **Zahteva** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Zahteva je dejanje stranke, ki je podjetje IBM pooblastila za izvedbo storitve. Glede na storitve je lahko zahteva podana v obliki pisnega obvestila ali v obliki zahteve za podporo prek telefonskega klica, e-pošte ali spletnega primera. Naročnik mora pridobiti primerna pooblastila za pokritje skupnega števila zahtev, predloženih v storitev v oblaku, tekom obdobja merjenja, navedenega v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

### 5.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

### 5.3 Stroški na zahtevo

Stroški možnosti na zahtevo, kot so navedeni v transakcijskem dokumentu, bodo uveljavljeni, če bo naročnik zahteval aktiviranje dela na zahtevo.

Primer:

Naročnik lahko kadar koli kupi dodatna poročila/izjave ali definicije aplikacij za namestitev na zahtevo. Vsako pooblastilo zahteve zagotavlja namestitev največ 10 poročil/izjav ali definicij izhodni podatkov aplikacij.

## 6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, opisanih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje 90 dni vnaprej pisnega obvestila o odpovedi. Po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja bodo storitve v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

## 7. Podporna programska oprema

Te storitve v oblaku vključujejo podporno programsko opremo, ki se jo sme uporabljati le v povezavi z naročnikovo uporabo storitev v oblaku in le v času trajanja storitev v oblaku.

Vključena je naslednja podporna programska oprema:

### **AFP Viewer:**

Naročnik ima dostop do in lahko prenese AFP Viewer. AFP Viewer je vtičnik za spletne brskalnike, ki ga lahko naročnik namesti v uporabnikov spletni brskalnik za ogled dokumentov v obliki zapisa AFP (Advanced Function Printing). Naročnik lahko namesti AFP Viewer v spletne brskalnike tistih uporabnikov, ki so bili nastavljeni za spletni dostop in morajo dostopati in si ogledovati dokumente v obliki zapisa AFP. Informacije za prenos vtičnika AFP Viewer bodo posredovane na pisno zahtevo naročnika.

Skrbniki lahko izbirno opravljajo skrbništvo nad CMOD on Cloud z odjemalsko podporno programsko opremo Content Manager OnDemand Windows, ki jo zagotavlja IBM.

## **8. Splošno**

### **8.1 Dostop zunanjih uporabnikov**

Naročnik se lahko odloči, da bo zunanjim uporabnikom dodelil dostop do storitve v oblaku. Zunanji uporabnik je unikatna oseba, ki je naročnik ne zaposluje in ne plačuje ter ne deluje v imenu naročnika. Oseba, ki je zaposlena pri naročniku ali jo plačuje naročnik, vendar ne dostopa do storitve v oblaku v okviru tega odnosa, je lahko zunanji uporabnik. Naročnik je odgovoren za te zunanje uporabnike, kar med drugim vključuje a) morebitne zahteve s strani zunanjih uporabnikov v zvezi s storitvijo v oblaku; ali b) morebitne zlorabe storitve v oblaku s strani teh zunanjih uporabnikov.

### **8.2 Programska oprema FTP**

Za predložitev poročil, izjav ali drugih dokumentov, da se naložijo in indeksirajo v storitev v oblaku, mora naročnik uporabljati naročnikovo programsko opremo FTP (File Transfer Protocol). IBM bo zagotovil informacije o povezavi za priključitev na storitve v oblaku za predložitev podatkov, ki se naložijo in indeksirajo v storitve v oblaku.

### **8.3 Navidezno zasebno omrežje (VPN)**

Naročnik lahko, izbere uporabo programske povezave VPN za namen varne povezave s storitvijo v oblaku. Podatki o VPN se zagotovijo na podlagi pisne zahteve naročnika.

### **8.4 Spletni ali mobilni dostop do storitve v oblaku**

Naročnik bo določil določeno osebo (več oseb), imenovane "skrbnik(i) uporabnikov" za nastavitev računov za tiste uporabnike, ki bodo potrebovali spletni ali mobilni dostop do storitve v oblaku. Samo uporabniki znotraj naročnikove organizacije lahko imajo dostop do storitve v oblaku prek spletnega ali mobilnega vmesnika. IBM bo zagotovil podatke o povezavi za spletni/mobilni dostop.

### **8.5 Piškotki**

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za storitve v oblaku zbira osebne podatke od naročnika (njegovih zaposlenih in podizvajalcev) v povezavi z uporabo storitev v oblaku s sledenjem in drugimi tehnologijami. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti storitev v oblaku za izboljšanje uporabniške izkušnje in/ali prilagoditev interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u v skladu z veljavno zakonodajo dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo, v skladu z veljavno zakonodajo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in podizvajalcev za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih osebnih zbranih podatkov.

### **8.6 Omejena funkcija v storitvah v oblaku**

Storitve v oblaku prepovedujejo uporabo možnosti za matrico CD-ROM-ov in naročnik soglaša, da taka funkcija ni na voljo za uporabo.